



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anton, J. & Petouhoff, N.L. 2002. *Customer Relationship Management: The Bottom Line to Optimizing Your ROI*. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Erlangga: Jakarta.

Kalakota, Ravi & Robinson, Marcia, 2001, *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison – Wesley , USA

Jurnal

Kartika Imasari dan Kezia Kurniawati Nursalin. 2011. “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk”. Vol 10, No. 3.

Chen, I. and Popovich, K. 2003, "Understanding customer relationship management (CRM): People, process and technology", *Business Process Management Journal*, Vol. 9 No. 5, pp. 672-688.

Internet

Adi Suhendi. 2018. RenovAsik Tawarkan Jasa Konsultasi Renovasi Bangunan. Didapatkan dari <https://www.tribunnews.com/bisnis/2018/09/09/renovasik-tawarkan-jasa-konsultasi-renovasi-bangunan-via-online?page=3>

Benny Coen. 2016. *Using Social Media For Customer Relationship Management*. Didapatkan dari <https://www.socialmediatoday.com/social-business/using-social-media-customer-relationship-management>

Harso Kurniawan. 2019. Permintaan Jasa Renovasi Rumah Meningkat. Didapatkan dari <https://www.beritasatu.com/ekonomi/538185/permintaan-jasa-renovasi-rumah-meningkat>

Hestanto. Definisi dan Konsep Customer Relationship Management (CRM). Didapatkan dari <https://www.hestanto.web.id/crm/>